

Что делать, если POS-терминал не работает?

Если вы хотите купить утвержденные продукты питания на свое продовольственное пособие, а POS-терминал не работает или в магазине нет POS-терминала, кассир заполнит форму, которая называется ваучером на продовольственное пособие. Кассир запишет номер вашей карты Washington EBT Quest Card и сумму, которую вы расходуете. НЕ СООБЩАЙТЕ кассиру свой PIN-код. Кассир позвонит по телефону, чтобы удостовериться, что у вас есть достаточно средств (ТОЛЬКО) на продовольственном счете, чтобы приобрести продукты питания. Если у вас достаточно средств на продовольственном счете, вас попросят подписать ваучер и выдадут вам копию. Очень важно сохранить эту копию, чтобы вы могли вычесть то, что потратили, из остатка по вашей последней квитанции EBT. Это даст вам текущую сумму на вашем счете. Магазин не может воспользоваться ваучером для снятия денежного пособия.

Могу ли я обратиться к кассиру в банке и получить наличные или информацию о моем счете EBT?

Нет, вы можете получать наличные только в банкомате или в кассе участвующего в программе магазина. Если у вас есть вопросы, позвоните в Отдел обслуживания клиентов или спросите своего работника.

Если на моей карте Washington EBT Quest Card менее 10 долларов денежного пособия, как мне их получить?

Вы можете сделать покупку через POS-терминал или получить эти деньги наличными в кассе в участвующем магазине.

Существуют ли какие-либо сборы или отчисления за использование карты Washington EBT Quest Card?

Никакие операционные сборы за использование продовольственного счета при покупке продуктов по карте Washington EBT Quest не взимаются. Никакие операционные сборы при покупке продуктов питания за счет денежного пособия или получении денег через POS-терминал также не взимаются.

Отчисления – это дополнительные сборы, которые взимает владелец банкомата или POS-терминала за использование этой машины для получения наличных. Отчисления за получение наличных, если они взимаются, будут автоматически сняты с вашего счета. Если вы не хотите оплачивать дополнительные сборы, просто прекратите операцию и воспользуйтесь другим банкоматом или POS-терминалом, который не взимает отчислений.

Существуют ли ограничения на использование моих денежных пособий EBT?

Закон запрещает использование карты EBT или средств, полученных по карте EBT, в тавернах, барах,

ликероводочных магазинах, агентствах по освобождению под залог, заведениях индустрии развлечений для взрослых, любых заведениях, в которые запрещён доступ несовершеннолетним, для азартных игр либо оплаты татуировки, пирсинга или покупки табачных изделий.

Что будет, если я не использую свое пособие?

Если вы не используете хотя бы часть пособия в течение 365 дней, выдача пособия будет прекращена. В некоторых случаях пособие не будет возмещено.

Могу ли я внести деньги на счет EBT?

Нет. Вы можете только снимать средства с денежного счета.

Что такое прямой депозит (Direct Deposit)?

Вместо использования EBT вы можете предпочесть ежемесячное перечисление денежного пособия непосредственно на ваш новый или текущий личный банковский счет. Вы не можете использовать прямой депозит для продовольственного пособия. Чтобы получить дополнительную информацию, свяжитесь со своим работником или позвоните по бесплатному номеру 1-888-235-2954.

Что такое “альтернативный держатель карты”?

Вы можете выбрать человека, который будет называться альтернативным держателем карты, чтобы он или она получали пособие за вас. Альтернативный держатель карты должен обратиться в местный отдел, чтобы получить свою собственную карту Washington EBT Quest Card и PIN-код. Если вам нужен альтернативный держатель карты, выберите человека, которому вы доверяете. Помните, украденное или утерянное пособие не возмещается. Вы можете аннулировать карту альтернативного держателя карты, позвонив в Отдел обслуживания клиентов. Чтобы получить дополнительную информацию или форму разрешения, позвоните в свой местный отдел департамента DSHS.

Когда мне нужно звонить в Отдел обслуживания клиентов?

- Позвоните, если ваша карта утеряна, украдена или повреждена.
- Позвоните, если вы забыли или потеряли свой PIN-код.
- Позвоните, чтобы сменить PIN-код.
- Позвоните, чтобы узнать остаток на счете.
- Позвоните, чтобы прослушать отчет о последних 10 операциях.
- Позвоните, чтобы запросить список операций за два месяца.
- Позвоните, если у вас есть вопросы или вам требуется помощь с картой.

Что делать, если я планирую переехать или сменить адрес?

Если вы переезжаете или меняете адрес, вы должны сообщить об этом своему работнику.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ ሰነድ ለድንበይ ቤቶች ለሌሎች የዲሲኤስቲኤስ ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

កូនស្បូវរកានេះមានផ្តល់ជូនជាភាសារបស់រដ្ឋកម្ពុជានៅទីកន្លែងការិយាល័យ DSHS ប្រចាំតំបន់របស់រដ្ឋកម្ពុជាក៏។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。 (Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ایتان در دسترس می باشد. (Farsi)

Daaim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ນີ້ມີຄູ່ມືເພື່ອໃຫ້ທ່ານພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ຕ້ອງການ DSHS ທີ່ຕ້ອງຕື່ມຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਡਲੇਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਅਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afgaaga. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

ئێڵ ئۆڤاڵت ئێڵ ئۆڤاڵت-ئۆم ئێڵ ئۆڤاڵت-ئۆم ئێڵ ئۆڤاڵت ئۆم ئۆڤاڵت ئۆم ئۆڤاڵت ئۆم ئۆڤاڵت (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошуру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

Министерство сельского хозяйства (USDA) является поставщиком услуг и работодателем, предоставляющим равные возможности.

©2005 JPMorgan Chase & Co. Все права защищены.



DSHS 22-310(RU) (Rev. 10/12)

Ваша карта Washington EBT Quest



ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ О НАКАЗАНИИ:

Обмен продовольственных пособий и их использование для приобретения любых других предметов, имеющих ценность, таких как деньги, лекарства, наркотики, оружие и любые другие товары, не являющиеся продуктами, купленными в розничном магазине, имеющем разрешение от отдела FNS, может привести к лишению вас права на продовольственные пособия на период от одного года до пожизненного срока, даже если это был единичный случай такого правонарушения.

Чтобы получить информацию о счете, посетите сайт

<https://www.ucard.chase.com>

ИЛИ ПОЗВОНИТЕ

в Отдел обслуживания клиентов 1-888-328 -9271 (звонки с таксофонов не принимаются)

711 (Служба штата по переадресации звонков ТТУ) 1-800-833-6385 (Telebraille)

Вас приветствует система электронного перевода пособий (EBT) штата Вашингтон и карта Washington EBT Quest Card — безопасный, простой и удобный для вас способ пользования своими пособиями.

Если вы имеете право на получение пособий программы Basic Food, вы можете использовать свою карту Washington EBT Quest Card, чтобы:

- покупать выбранные продукты питания в любом магазине, участвующем в программе

Если вы имеете право на получение денежных пособий, вы можете использовать свою карту Washington EBT Quest Card, чтобы:

- получать наличные деньги или оплачивать покупки в магазинах, участвующих в программе
- получать пособия наличными в банкоматах

Это так просто!



КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВАШУ КАРТУ WASHINGTON EBT QUEST CARD В МАГАЗИНЕ

1. Узнайте остаток средств на карте, перед тем как идти за покупками.
2. Проведите свою карту Washington EBT Quest Card через щель кассового POS-терминала ИЛИ дайте свою карту кассиру.
3. Обязательно скажите кассиру, с какого счета снять деньги (Продукты или Деньги).
4. Наберите на клавиатуре свой 4-значный PIN-код. На экране отобразится ****.
5. Нажмите клавишу **OK** или **ENTER** (ВВОД).
6. Кассир введет сумму покупки и, если она правильная, нажмите клавишу **YES** (ДА).
7. Кассир выдаст вам квитанцию; проверьте правильность указанной в ней информации.
8. Сохраните квитанцию, чтобы знать остаток, когда вы в следующий раз пойдете за покупками.

Эти шаги могут отличаться для разных типов POS-терминалов, которыми вы пользуетесь, – спросите кассира, если вам нужна помощь.

С вашего продуктового счета снимается только точная сумма стоимости приобретенных продуктов питания. Магазины не дают сдачу с покупок на продовольственное пособие.

Чтобы получить наличные или приобрести как продовольственные, так и непродовольственные товары (мыло, подгузники и т.д.), вы можете использовать в магазине свое денежное пособие. В магазинах вы также можете получить часть суммы наличными (cash-back), когда вы оплачиваете покупку со своего денежного счета. Если у вас есть какие-либо вопросы, обратитесь к кассиру.



КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАРТУ WASHINGTON EBT QUEST CARD В БАНКОМАТЕ (ATM)

(ТОЛЬКО для получения денежных пособий; вы не можете получить через банкомат доступ к продовольственному счету)

1. Вставьте свою карту или проведите ей через щель.
2. Введите свой PIN-код и нажмите клавишу **OK** или **ENTER**.
3. Нажмите клавишу **WITHDRAW CASH** (получить наличные), затем нажмите **CHECKING** (чековый счет).
4. Введите круглую сумму, которую вы хотели бы получить (например, 20, 40, 60 долларов и т.п.).
5. Если взимается дополнительный сбор,
 - нажмите клавишу **YES**, чтобы подтвердить согласие на уплату сбора и продолжить операцию
 - нажмите клавишу **NO**, чтобы отменить операцию, если вы не хотите платить дополнительный сбор
6. Возьмите свою карту, квитанцию и деньги. Если банкомат не возвращает вашу карту, позвоните в Отдел обслуживания по телефону 1-888-328-9271.
7. Сосчитайте деньги и сравните сумму с указанной в квитанции.
8. Сохраните квитанцию, чтобы знать остаток, когда вам в следующий раз потребуются наличные.

Чтобы снять все денежное пособие, вам может потребоваться несколько операций с банкоматом, если количество денег, выдаваемых банкоматом за одну операцию, ограничено. За каждую операцию по получению наличных может взиматься дополнительный сбор..

WASHINGTON EBT: ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Как я могу получить свое пособие по карте Washington EBT Quest Card?

Каждый месяц пособие будет автоматически добавляться к вашему счету. Каждый месяц для получения пособий вы будете пользоваться одной и той же картой Washington EBT Quest Card. По мере расходования пособия на приобретение продуктов или получение денег ваш остаток на счете будет уменьшаться.

Когда я буду получать пособия?

Пособия будут переводиться на ваш счет EBT ежемесячно одного и того же числа, даже если оно выпадет на выходные или на праздник. В таблице ниже найдите последнюю цифру номера, присвоенного вашей семье, получающей помощь по программе Basic Food (Basic Food Assistance Unit, сокр. AU) и в соседнем столбце вы увидите, какого числа продовольственное пособие будет перечислено на вашу карту Washington EBT Quest Card. Дата выдачи продовольственного пособия также указана в уведомлении об утверждении продовольственного пособия. Денежное пособие поступает первого числа каждого месяца. Все пособия поступают к 9:00 по Тихоокеанскому времени. Все неиспользованные на конец месяца суммы переносятся на следующий месяц.

Если идентификационный номер вашей семьи, получающей продовольственное пособие, заканчивается на	Вы получите продовольственное пособие в
1	1-й день месяца
2	2-й день месяца
3	3-й день месяца
4	4-й день месяца
5	5-й день месяца
6	6-й день месяца
7	7-й день месяца
8	8-й день месяца
9	9-й день месяца
0	10-й день месяца

Где я могу использовать свою карту Washington EBT Quest Card?

Вы можете использовать свою карту Washington EBT Quest Card в участвующих в программе магазинах и банкоматах (только для снятия денежного пособия) по всей стране.

Вы также можете использовать карту в любой точке с логотипом Quest. Если вы не видите логотип Quest, спросите менеджера магазина, можете ли вы использовать в этом магазине свою карту, чтобы купить продукты или получить денежное пособие.



Что делать, если я потеряю карту?

Если ваша карта Washington EBT Quest Card утеряна, украдена или повреждена, и вам требуется ее замена, позвоните в Отдел обслуживания клиентов по бесплатному номеру 1-888-328-9271.

Что такое номер моей карты?

Номер вашей карты – это 16-значный номер на лицевой стороне вашей карты.

Что делать, если моя карта не работает?

Позвоните в Отдел обслуживания клиентов, и вам помогут. Этот номер указан на обороте вашей карты. Отдел обслуживания клиентов работает круглосуточно, 7 дней в неделю (звонки с таксофонов не принимаются).

Что делать, если по моему счету проведена неправильная операция?

Если в результате компьютерной ошибки продавцу уплачена слишком большая или слишком малая сумма с вашего счета EBT, можно провести коррекцию остатка. Эта коррекция может изменить ваш текущий остаток или остаток на следующий месяц. Если при коррекции остаток на вашем счете уменьшится, вам будет выслано извещение об изменении счета EBT.

Как обращаться с картой?

1. Поставьте свою подпись на обратной стороне карты.
2. Не записывайте на карте свой PIN-код.
3. Храните свою карту в безопасном месте и в чистоте.
4. Не сгибайте карту.
5. Не храните карту поблизости от магнитов и электронного оборудования, например, телевизора, радиоприемника, видеомэгафонона, микроволновой печи и т.п.
6. Не подвергайте карту воздействию прямого солнечного света (например, не кладите на приборную панель автомобиля).
7. Не выбрасывайте карту; вы будете использовать одну и ту же карту каждый месяц, пока получаете пособие.

Что такое PIN-код?

PIN-код (Personal Identification Number) – это секретный четырехзначный номер, который позволяет пользоваться картой Washington EBT Quest Card только вам. Если вы получили карту по почте, вы должны позвонить в Отдел обслуживания клиентов, чтобы выбрать новый PIN-код или сменить его. Никому не говорите свой PIN-код! Если кто-либо знает ваш PIN-код, он сможет использовать вашу карту, чтобы получить ВСЕ ваши пособия, и их вам не возместят.

Что делать, если я забуду свой PIN-код?

Если вы забыли свой PIN-код или хотите сменить его, вы можете позвонить в Отдел обслуживания клиентов. Вы должны выбрать четыре цифры, которые вам легко запомнить, но которые тяжело угадать постороннему человеку.

Что будет, если я введу неправильный PIN-код?

Если вы не можете вспомнить свой PIN-код, НЕ ПЫТАЙТЕСЬ угадать его при вводе на POS-терминале или в банкомате. Если вы введете неправильный PIN-код, у вас будет еще три попытки, чтобы ввести правильный номер. Если правильный PIN-код не будет введен с четвертой попытки, вы не сможете использовать его до 24:00, так как карта временно блокируется. В некоторых случаях банкомат может задержать вашу карту. Если банкомат задержит вашу карту, обратитесь в Отдел обслуживания клиентов.

Что мне делать, если кто-то узнал мой PIN-код?

Незамедлительно выберите новый PIN-код, позвонив в Отдел обслуживания клиентов, или смените PIN-код через Интернет, по адресу www.ebtaccount.jpmorgan.com.

Как мне узнать остаток на счете?

Самый простой способ узнать остаток на счете – это сохранять квитанции. Если вы не сохранили свои квитанции, вы можете проверить остаток через Интернет по адресу www.ebtaccount.jpmorgan.com или позвонить в Отдел обслуживания клиентов. Вам всегда следует знать остаток на счете, прежде чем отправляться за покупками.